Universitat Autònoma de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT OBERT
Contracte núm. 90/2022

SUBMINISTRAMENT, EN RÈGIM D'ADQUISICIÓ I ADAPTACIÓ, D'UN PROGRAMARI PER A LA GESTIÓ DE QUALITAT DELS CENTRES DOCENTS DE LA UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA, AIXÍ COM DELS SERVEIS DE FORMACIÓ, SUPORT I MANTENIMENT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte núm. 90/2022
Subministrament, en règim d'adquisició i adaptació, d'un programari per a la gestió de qualitat dels centres docents de la Universitat Autònoma de Barcelona, així com dels serveis de formació, suport i manteniment

1. Objecte del contracte i del plec

1.1 El present contracte té per objecte la prestació a la Universitat Autònoma de Barcelona (en endavant, UAB), del subministrament indicat a la portada d'aquest plec, en els termes que preveuen tant el present plec com el plec de clàusules administratives particulars.

1.2 En concret es vol contractar, amb el detall que consta en el present plec, la compra d'un programari específic com a eina informàtica de suport a la gestió de la qualitat en centres universitaris, basada en la gestió per processos, accessible a través d'aplicació web en línia multi centre, i en català. Aquesta eina ha de facilitar el seguiment, la informació pública i la gestió documental dels sistemes i la gestió de la qualitat de cada centre; per tant, el programari ha de poder donar servei a tots els centres docents, integrats i adscrits, de la UAB.

1.3 Les característiques del programa han d'incorporar el coneixement de la UAB en relació a la implementació dels processos d'assegurament i millora de la qualitat. Per aquest motiu, s'establirà un equip de treball mixt entre l'empresa adjudicatària i la UAB per al disseny de les especificitats, d'acord amb la clàusula novena d'aquest plec.

1.4 Tots els components de la solució han d'estar perfectament sincronitzats i complir i oferir, en conjunt, els requeriments i les funcionalitats que es detallen al present plec. Així mateix, la solució s'ha de completar amb els serveis addicionals del present plec.

2. Requeriments del programari

2.1 A nivell de sistema de gestió de qualitat, la solució proposada ha de disposar dels requeriments generals següents:

a) Mantenir actualitzada la informació pública de la gestió de la qualitat i el mapa de processos de tots els centres (propis i adscrits) de la UAB.
b) Avaluar i revisar els paràmetres dels processos i/o procediments i els seus fluxgrames.
c) Mesurar l'activitat realitzada mitjançant la definició d'indicadors relacionats a cada procés i/o procediment. Altrament, s'ha de preveure que aquest seguiment de l'activitat també es pugui vincular a directrius de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) i/o a objectius dels Plans de millora de la qualitat.
d) Definir accions de millora relatives als sistemes interns de garantia de la qualitat (SIGQ) dels centres per tal fer-ne el seguiment i l'avaluació. Aquestes accions poden venir tant de la mateixa revisió del sistema com dels Plans de millora de la qualitat.
e) Ajudar a definir la cadena de responsabilitats en la gestió de la qualitat dels centres, així com dels rols de responsables/propietaris (usuaris) de cada procés i/o procediment, així com

el seu rol dins del seguiment, mitjançant un sistema centralitzat de definició de perfils de persones usuàries en funció de la seva responsabilitat o càrrec.

f) Generar informes amb la informació necessària per a la presa de decisions per part de la direcció dels centres.

g) Permetre la importació i/o exportació de les dades del sistema a diferents nivells (titulació/centre/universitat/persones usuàries...).

2.2 A nivell de seguiment i acreditació, el programari subministrat ha de permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

a) Gestionar els processos d'assegurament i millora de la qualitat de tots els centres docents de la UAB (propis i adscrits):
   - Elaboració d'informes de seguiment de programes acadèmics i del sistema de garantia de qualitat dels centres (informe de gestió del centre-IGC).
   - Acreditació de programes acadèmics (AT).Acreditació de centres docents (autoinforme d'acreditació de centre-AC).
   - Plans de millora de la qualitat i del sistema de garantia de qualitat dels centres.

2.3 A nivell tecnològic, ha de ser una eina integral que:

a) Inclogui tots els components necessaris per atendre aquests processos.

b) Sigui compatible i comparteixi elements amb altres mòduls del programa i amb eines externes.

c) Es mostri a les persones usuàries amb caràcter unitari.

3. Funcionalitats mínimes a nivell del sistema de gestió de la qualitat (SIGQ)

3.1 Gestió per processos:

a) El SIGQ està format per un mapa de processos i un desplegament de processos/sub-processos i procediments amb paràmetres, fluxgrames propis però també amb indicadors, registres i accions associades.

b) Aquesta informació actualment ja està definida a nivell d'universitat en un altre entorn http://www.uab.cat/qualitat/. L'eina ha de permetre l'abocament de les dades d'un sistema a l'altre, i poder copiar part o tota l'estructura d'universitat a petició dels centres.

c) Les accions s'han de poder associar tant a processos com a procediments. Les que s'originen al Pla de Millora de la Qualitat del centre es visualitzen i són editables amb perfil administrador o amb perfil coordinació des de les revisions del SIGQ.

d) La taula d'indicadors equival al quadre de comandament del centre. S'hi presenten els resultats del curs actual i dels N cursos anteriors amb possibilitat de visualització gràfica.

e) Pels indicadors es podran establir, si escau, valors de referència (fites) així com els valors llindars per poder valorar dins una forquilla de resultats.

f) Aquests indicadors actualment estan definits en un altre entorn (DATAWAREHOUSE) que cal integrar possibilitant l'abocament de les dades al sistema a través de fitxer o web Service.

3.2 Meta avaluació: integració de les directrius AQU per a l'avaluació de la implantació del SIGQ:

a) Eina de meta avaluació que permet associar els procediments que donen resposta a les directrius i elements que estableix AQU i veure'n el seu compliment mitjançant indicadors.

3.3 Pla estratègic o de gestió de centre i d'universitat:

a) Pla provisional, vigent i històric a través de les dates d'inici i finalització. Cada pla permet definir:
   – Línies/eixos estratègics.
   – Objectius.
   – Accions (processos/procediments associats, data inici, finalització prevista).

b) Assignar indicadors estratègics per a comprovar l'eficàcia de les accions i/o objectius i avaluar-les.

c) Aquestes accions apareixeran en el quadre de cada procés al que estiguin associades per tal que les executin les persones de gestió, integrant així la planificació del centre amb la gestió de processos del mateix, i permetent la revisió i seguiment tant de les accions com del sistema.

3.4 Revisions:

a) Genera un procés i un informe de revisió a nivell de procés i de procediment.

3.5 Informes i manuals:

a) A partir de les dades del sistema es genera l'Informe de gestió del centre (IGC) i el Manual de Qualitat del centre.

3.6 Gestió documental:

a) Llistat per centre dels informes i, amb menú vinculat a processos, de les evidències (registres, suport documental i web), amb accés als esmentats documents o enllaços. Les evidències també han de ser enllaçables des dels procediments.

4. Funcionalitats mínimes a nivell de seguiment i acreditació

4.1 Informe de seguiment de la qualitat dels programes i del sistema de gestió de la qualitat:

a) Facilita la conducció del procés de confecció d'informes de seguiment de programes de tipologia diversa (graus, màsters, doctorats i títols propis) i del sistema de gestió de la qualitat dels centres, mitjançant les funcionalitats següents:
   – Allotjament de documentació en format divers (PDF, vídeos....) amb diferents propòsits.
   – Planificació de l'activitat i fil conductor.
   – Registre de la comunicació entre l'equip de treball (Fòrums, enviament de correus electrònics,...).
   – Establiment i administració dels accessos corresponents per a persones usuàries del programa.
   – Establiment i administració dels accessos a persones externes a la UAB ("perfil avaluador"), i generació de claus d'accés.

b) Facilita el procés d'elaboració dels informes de seguiment de centres (ISC) i informe de gestió del centre (IGC):

- Establiment de l'informe de seguiment de centre segons el format establert. Identificació en el formulari de components de diverses categories, amb camps de format divers.
- Previsió de gestió de camps (obert/tancat // visible/no visible) a càrrec de l'administració del programa.
- Previsió de compleció de dades al formulari de diferent origen: manual i a través de la càrrega de continguts d'altres mòduls del programa.
- Per als camps d'entrada de dades manual, provisió de funcionalitats de format al menú d'edició (negretes, subratllats, colors, ratllats, vinyetes de diferents nivells, sagnies,....).
- Possibilitat d'entrada de dades procedents d'editors de text habituals.
- Facilitació d'entrada de dades en qualsevol moment del procés.
- Facilitació d'entrada i revisió massiva de continguts comuns entre diversos títols i centres.
- Previsió de processos de validació de continguts.
- Generació d'informes d'acord amb el format establert, amb limitació d'accés als adjunts (evidències, annexos, indicadors, observacions AQU) a les persones usuàries autoritzades. Generació d'imprimibles en qualsevol moment (PDF), amb indicació d'estat. Generació d'informes filtrats segons diversos criteris.
- Tractament de les propostes de canvis i modificacions de plans d'estudis.
- Vinculació als informes d'adjunts: indicadors, evidències, annexos, pla de millora, observacions AQU. Al nivell de sub-estàndard i títol.
- Actualització del pla de millora.

c) Facilita el desenvolupament d'un procés de meta avaluació mitjançant formularis de text, l'enllaç a una eina d'enquesta (com a millora es preveu la càrrega de resultats en el propi sistema), i la generació de l'informe de conclusions segons el format establert.

d) Disposa d'un entorn de proves.

e) L'eina ha de permetre la representació de qualsevol caràcter UNICODE.

4.2 Acreditació de programes:

a) Facilita la conducció del procés d'acreditació de programes de tipologia diversa (graus, màsters, doctorats i estudis propis), mitjançant les funcionalitats següents:
   - Allotjament de documentació en format divers (PDF, vídeos....) amb diferents propòsits.
   - Funcionalitat de planificació de l'activitat i fil conductor.
   - Registre de la comunicació entre l'equip de treball (Fòrums, enviament de correus electrònics,...).
   - Establiment i administració dels accessos corresponents per a persones usuàries del programa.
   - Establiment i administració dels accessos a persones externes a la UAB ("perfil avaluador"), i generació de claus d'accés.

b) Facilita l'elaboració dels autoinformes d'acreditació:
   - Establiment de formularis segons el format establert: autoinforme inicial, autoinforme final, al·legacions. Provisió de funcionalitats de format de text al menú d'edició (negretes, subratllats, colors, ratllats, vinyetes de diferents nivells, sagnies, entrades de tatxats.

- Possibilitat d'entrada de dades procedents d'editors de text habituals.
- Previsió de processos de validació de continguts.
- Generació d'informes d'acord amb el format establert, amb limitació d'accés als adjunts (evidències, annexos, indicadors, observacions AQU) a persones usuàries autoritzades. Imprimibles en qualsevol moment del procés (PDF), amb indicació d'estat.
- Vinculació als informes d'adjunts: indicadors, evidències, annexos, pla de millora, observacions AQU. Al nivell de sub-estàndard i títol.
- Identificació dels procediments SIGQ corresponents a cada sub-estàndard.
- Vinculació amb els objectius del Pla de millora. Actualització del Pla de millora.

c) Facilita la preparació de la visita d'acreditació:
   - Construcció i compleció de formularis i informes segons el format establert, en relació a la composició de les audiències, programa horari, ocupació d'espais, retolació.

d) Facilita el desenvolupament d'un procés de meta avaluació mitjançant formularis de text, l'enllaç a una eina d'enquesta (com a millora es preveu la càrrega de resultats en el propi sistema), i la generació de l'informe de conclusions segons el format establert.

e) Disposa d'un entorn de proves.

4.3 Acreditació de centres:

a) Facilita la conducció del procés d'acreditació de CENTRES, mitjançant les funcionalitats següents:
   - Allotjament de documentació en format divers (PDF, vídeos....) amb diferents propòsits.
   - Funcionalitat de planificació de l'activitat i fil conductor.
   - Registre de la comunicació entre l'equip de treball (Fòrums, enviament de correus electrònics,...).
   - Establiment i administració dels accessos corresponents per a persones usuàries del programa.
   - Establiment i administració dels accessos a persones externes a la UAB ("perfil avaluador"), i generació de claus d'accés.

b) Facilita l'elaboració dels autoinformes d'acreditació de centre (AC):
   - Establiment de formularis segons el format establert: autoinforme inicial, autoinforme final, al·legacions. Provisió de funcionalitats de format de text al menú d'edició (negretes, subratllats, colors, ratllats, vinyetes de diferents nivells, sagnies, entrades de tatxats.
   - Possibilitat d'entrada de dades procedents d'editors de text habituals.
   - Previsió de processos de validació de continguts.
   - Generació d'informes d'acord amb el format establert, amb limitació d'accés als adjunts (evidències, annexos, indicadors, observacions AQU) a persones usuàries autoritzades. Imprimibles en qualsevol moment del procés (PDF), amb indicació d'estat.
   - Vinculació als informes d'adjunts: indicadors, evidències, annexos, pla de millora, observacions AQU. Al nivell de dimensió i estàndard.
   - Identificació dels procediments SIGQ corresponents a cada dimensió i estàndard.
   - Vinculació amb els objectius del Pla de millora. Actualització del Pla de millora.

c) Facilita la preparació de la visita d'acreditació:
   - Construcció i compleció de formularis i informes segons el format establert, en relació a la composició de les audiències, programa horari, ocupació d'espais, retolació.

d) Facilita el desenvolupament d'un procés de meta avaluació mitjançant formularis de text, l'enllaç a una eina d'enquesta (com a millora es preveu la càrrega de resultats en el propi sistema), i la generació de l'informe de conclusions segons el format establert.

e) Disposa d'un entorn de proves.

4.4 Pla de millora de la qualitat dels programes i del sistema de gestió de la qualitat:

a) Facilita la gestió del pla de millora de cada centre, mitjançant les funcionalitats següents:
   - Establiment del formulari informe de seguiment de centre segons el format establert. Identificació en el formulari de components de diverses categories de format divers. Vinculació de components als procediment SIGQ:
   - Gestió de camps (obert/tancat // visible/no visible diferenciat per centres) a càrrec de l'administració del programa.
   - Previsió de compleció de dades al formulari de diferent origen: manual (en qualsevol moment), i vinculació als processos de l'ISC i IGC, i d'Acreditació de titulació (AT) o de centre (AC).
   - Per a l'entrada de dades manual, provisió de funcionalitats de format al menú d'edició (negretes, subratllats, colors, ratllats, vinyetes de diferents nivells, sagnies,....)
   - Facilitació d'entrada i revisió massiva de continguts comuns entre diversos títols i centres.
   - Previsió de processos de validació de continguts i limitacions en la informació de canvis d'estat.
   - Establiment d'un vincle funcional amb els processos de l'ISC i IGC, i de l'Autoinforme d'acreditació de titulació (AT) i de centre (AC) pel que fa a l'actualització del pla, i previsió de la seva utilització autònoma.
   - Facilitació de la càrrega inicial de continguts inicial en la fase d'implementació del programa.
   - Generació d'informes d'acord amb el format establert, amb limitació d'accés als adjunts (annexos, indicadors, observacions AQU) a persones usuàries autoritzades. Generació d'imprimibles en qualsevol moment (PDF), amb indicació d'estat. Generació d'informes filtrats segons diversos criteris.

b) Facilita la conducció del procés d'actualització del pla de millora fora dels procediments ISC i IGC /Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC), mitjançant les funcionalitats següents:
   - Allotjament de documentació en format divers (PDF, vídeos....) amb diferents propòsits.
   - Funcionalitat de planificació de l'activitat i fil conductor.
   - Registre de la comunicació entre l'equip de treball (Fòrums, enviament de correus electrònics,...).
   - Establiment i administració dels accessos corresponents per a persones usuàries del programa.

- Establiment i administració dels accessos a persones externes a la UAB ("perfil avaluador"), i generació de claus d'accés.

c) Recupera històrics.

d) Disposa d'un entorn de proves.

4.5 Indicadors i fites:

Indicadors de títol -rendiment i satisfacció- (ISC i IGC, Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC)):

a) Proporciona a les persones usuàries els indicadors de rendiment i de satisfacció, que procedeixen de diferents eines externes al programa. Els presenta:
   - Associats a cadascun dels sub-estàndards dels processos de seguiment i d'acreditació, al nivell de títol, vinculats a procediments SIGQ.
   - Amb sèries temporals.
   - En relació a l'assoliment de les fites establertes.
   - Discriminant entre els indicadors que s'exposen al públic i els indicadors confidencials, per procés.

b) Permet l'establiment i revisió periòdica de les fites associades als assoliments.

Indicadors d'objectiu de Pla de millora:

c) Proporciona a les persones usuàries els indicadors i fites que s'associen a cadascun dels objectius del pla de millora, que procedeixen de diferents eines externes al programa. Els presenta:
   - Amb sèries temporals.
   - En relació a l'assoliment de les fites establertes.
   - Discriminant entre els indicadors que s'exposen al públic i els indicadors confidencials, per procés.

d) Permet l'establiment i revisió periòdica de les fites associades als assoliments.

Indicadors de rendiment del Pla de millora:

e) Genera i proporciona a les persones usuàries els indicadors per mesurar l'eficàcia i l'eficiència del Pla de Millora.

Tots els indicadors:

f) Genera els informes d'indicadors que s'estableixin, en format imprimible (PDF). Inclou les dades que es determinin en informes ISC i IGC i Autoinforme d'Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC) en el format que s'estableixi.

4.6 Evidències i annexos:

a) Permet la gestió i emmagatzematge d'evidències i annexos d'acord amb les especificacions de la part tècnica del plec.

b) Facilita la incorporació d'evidències i annexos als informes ISC i IGC, autoinformes d'Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC) i Plans de Millora:
   - Aportades en qualsevol moment, des de diversos centres/unitats.
   - Vinculades a procediments SIGQ, sub-estàndards i títols.
   - Visualitzades com a documents adjunts amb filtre d'accés i també dins dels propis informes.

c) Facilita el registre d'evidències i annexos en format de taula amb eines de filtre, ordenació o menús. Genera un informe dels registres d'evidències i annexos en format imprimible i incorporable als informes que escaigui.
d) Vincula les evidències i annexos als ISC i IGC, Plans de millora i Autoinformes d'acreditació de titulació (AT) i de centre (AC) al nivell de dimensions/estàndards, a través de descriptors que es poden localitzar tant en el text com en taules.
e) Facilita l'administració dels accessos corresponents a les evidències i annexos.

4.7 Observacions AQU en processos d'avaluació externa anteriors:

a) Facilita el control de les observacions d'AQU incloses en informes d'avaluació externa:
   – Identificació del procés.
   – Títol/s objecte de l'observació.
   – Categoria de l'observació.
   – Contingut de l'observació.
   – Qualificació AQU del sub-estàndard en relació al títol afectat.
   – Correspondència a sub-estàndard i a procediment SIGQ.
   – Vincle amb les accions de millora (Pla de millora i ISC i IGC) al nivell de títol i de centre (AT i AC).
   – Vincle entre observacions.
   – Traçabilitat.
b) Proporciona les observacions AQU en els processos ISC i IGC i Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC) al nivell de dimensions/estàndards. Es pot limitar l'accés a les dades a través dels informes ISC i IGC i Autoinformes d'Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC).
c) Genera els informes imprimibles (PDF) que s'estableixin: filtre i format.
d) Facilita i registra la comunicació entre l'equip de treball (Fòrums, enviament de correus electrònics,...).
e) Facilita l'administració dels accessos corresponents a l'eina.
f) Disposa d'un entorn de proves.

4.8 Avaluació interna UAB dels informes ISC i IGC, Pla de millora i Autoinformes d'Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC):

a) Facilita la conducció del procés:
   – Allotja de documentació en format divers (PDF, vídeos....) amb diferents propòsits.
   – Proveeix la funcionalitat de planificació de l'activitat i fil conductor.
   – Facilita i registra la comunicació entre l'equip de treball (Fòrums, enviament de correus electrònics,...).
   – Permet l'establiment i l'administració dels accessos corresponents.
b) Facilita l'execució de l'activitat avaluadora:
   – Permet la comunicació entre les persones avaluadores i el centre.
   – Permet la gestió d'al·legacions.
   – Permet l'elaboració i generació d'informes d'avaluació segons el format establert.
c) Facilita el desenvolupament d'un procés de meta avaluació mitjançant formularis de text, l'enllaç a una eina d'enquesta (com a millora es preveu la càrrega de resultats en el propi sistema), i la generació de l'informe de conclusions segons el format establert.
d) Disposa d'un entorn de proves.

4.9 Generació d'informes:

a) Genera informes ISC i IGC, Pla de millora, Autoinformes d'acreditació de titulació (AT) i de centre (AC), observacions AQU, avaluació interna, indicadors, taules d'evidències, d'indicadors i d'annexos:
   - Segons el format que s'estableixi, amb filtres per donar cobertura a diversos nivells de profunditat i abast de la informació.
   - Que permetin l'accés a adjunts (evidències, annexos, indicadors, observacions AQU) només a les persones usuàries autoritzades. Generació de codis d'accés a adjunts per a persones usuàries externes al programa.
   - En format imprimible (PDF).
   - En qualsevol moment del procés.

5. Funcionalitats mínimes comunes

5.1 Possibilitat de generar un centre genèric i replicar-ne totes o part de les dades.

5.2 Gestió de persones usuàries:

a) Permet la gestió de persones usuàries de forma personalitzada.
b) Facilita l'administració d'accessos a les diverses àrees del programa.
c) Vincula l'accés de les persones usuàries a la interfície a través dels mecanismes d'identificació de persones que la UAB tingui establerts per a centres propis i adscrits (registre de persones, codis d'accés), incloent el doble factor d'identificació.
d) Permet l'assignació d'accés per funcionalitats (visualització, edició, validació) i abast (títol, centre, sub-estàndard, procés SIGQ) i altres filtres (categoria de document), segons els permisos assignats des del propi programa. Preveu la circumstància de persones amb diferents perfils.
e) Estableix una administració d'accessos en cascada.
f) Personalitza la visualització de la interfície segons els accessos assignats.

5.3 Informació pública:

a) Permet fer visibles a la pàgina web del centre alguns textos, manuals o informes introduïts o generats pel sistema.
b) Permet fer visibles el mapa de processos de cada centre, l'estructura de processos i procediments que l'integren i tots o alguns dels seus paràmetres associats (a petició de la persona propietària o administradora), incloent enllaços a les evidències i suport documental.

6. Altres condicions exigides a l'empresa adjudicatària

6.1 Característiques generals:

a) Cal proporcionar una eina integral, no per lots.

b) Cal identificar dins de l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària persones amb experiència provada en l'assegurament de la qualitat universitària per dur terme la coordinació de les tasques de disseny, implantació i manteniment/millora del programa amb la UAB.
c) Cal garantir la disponibilitat per treballar en les especificitats del disseny conjuntament amb un equip UAB.
d) Cal possibilitar la contractació d'un manteniment anual per adaptar i revisar el sistema i ajustar el seu funcionament i millores.
e) Cal proporcionar la documentació del producte (general i específica) i generar un manual d'ús tècnic en català.

6.2 Calendari d'implantació de l'ISC i l'IGC, Pla de Millora i Acreditació de titulació (AT) i de centre (AC) i gestió del SIGQ:
a) Definició prova pilot: mesos 1 a 2
b) Càrrega de dades antigues: mesos 3 a 4
c) Test del pla pilot: mesos 5 a 6
d) Generació del l'ISC i l'IGC, pla de millora i gestió del SGIQ del pla pilot: Mesos 7 a 8
e) Formació i desplegament a la resta del centres: A partir del mes 9 fins al mes 12

7. Serveis complementaris al subministrament

7.1 El subministrament del programari s'ha de completar amb la prestació a la UAB dels serveis següents:
a) L'adaptació o personalització del programari a les necessitats específiques de la UAB, concretades en el present plec.
b) La migració cap a la nova solució de les dades actualment allotjades en els servidors de la UAB.
c) Un servei de formació d'un mínim de vint (20) hores de durada.
d) Un servei de manteniment correctiu i evolutiu, relatiu a les incidències, les correccions, les integracions, les personalitzacions i les actualitzacions.
e) Un servei de suport, segons el que preveu la clàusula vuitena d'aquest plec.
f) Qualsevol altre servei que, no estant explícitament descrit en aquest plec, sigui necessari per a l'obtenció dels resultats que s'hi requereixen.

7.2 La prestació de tots els serveis descrits en aquesta clàusula és obligatòria per a l'empresa adjudicatària, i la seva retribució està inclosa en el preu d'adjudicació.

7.3 L'adaptació o personalització del programari a les necessitats específiques de la UAB concretades en aquest plec s'ha de pressupostar en l'oferta.

7.4 Es valorarà:
a) L'actualització de l'aplicació segons requeriments normatius i d'AQU.
b) Facilitar una eina de correcció ortogràfica.
c) Facilitar un format gràfic de visualització de la relació de l'assoliment vers les fites establertes.

d) Facilitar la funcionalitat de presa de notes durant les diferents fases de l'avaluació interna de la universitat.

8. Servei de suport

8.1 L'empresa adjudicatària ha de proveir a la UAB d'un servei de suport amb les funcions de:
a) Resoldre les incidències que afectin al funcionament del servei.
b) Atendre les consultes funcionals i tècniques de la utilització del servei.
c) Recollir les peticions d'actualització i d'evolució del servei.
d) Recollir i registrar el conjunt de totes les incidències, consultes i peticions.

8.2 En especial, el servei de suport ha d'ajudar a les persones usuàries de la UAB a resoldre les incidències negatives en el funcionament del programari que de qualsevol manera dificultin o impedeixin l'ús normal del servei convingut.

8.3 El servei de suport ha d'estar actiu durant tota la vigència del contracte, al llarg de tot el temps de servei, tant per via telefònica com a través d'un canal telemàtic (portal o correu electrònic).

8.4 L'empresa adjudicatària ha de donar resposta a tota petició de suport dintre de les quatre (4) hores hàbils posteriors, com a màxim. S'entén com a resposta l'inici de l'activitat de l'adjudicatària destinada a resoldre la incidència o a proporcionar les instruccions necessàries perquè les mateixes persones usuàries la puguin resoldre.

8.5 Les incidències es consideren resoltes quan així ho determina la persona responsable del contracte designada per la UAB.

8.6 L'empresa adjudicatària ha de facilitar a la UAB un manual d'ús de l'aplicació, que ha de mantenir permanentment actualitzat. Igualment l'adjudicatària ha d'informar a la UAB, amb caràcter previ a la seva introducció, de totes les millores que introdueixi a l'aplicació.

8.7 Durant el període de vigència del contracte l'empresa adjudicatària queda obligada a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats, tant en els desenvolupaments com en qualsevol tipus d'eina o de documentació, i que li siguin imputables per acció o per omissió.

9. Seguiment del contracte

9.1. Per dur a terme el seguiment del contracte i de tots els aspectes relacionats amb la revisió i la millora del servei s'ha de crear una comissió integrada per un màxim de dues persones nomenades per la UAB i un màxim de dues persones nomenades per l'empresa adjudicatària, la qual es reunirà trimestralment i cada vegada que una de les parts ho sol·liciti.